

## **PS12247 - VOLKSWAGEN-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO**

Provvedimento n. 30260

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 10 febbraio 2022, con la quale la società Volkswagen Group Italia S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 27 aprile 2022, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. Volkswagen Group Italia S.p.A. (di seguito anche "VGI"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. VGI è la filiale italiana del gruppo Volkswagen, attivo a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili con diversi marchi, tra i quali *Volkswagen*, *Seat* e *Škoda*.

2. CODACONS, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

3. Il procedimento concerne le modalità di presentazione, sui siti *Internet* dedicati *www.volkswagen.it*, *www.seat-italia.it* e *www.skoda-auto.it*, degli elementi che contribuiscono a determinare il costo da sostenere per acquistare mediante finanziamento le auto pubblicizzate.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **III.1 L'iter del procedimento**

4. Sulla base della richiesta di intervento di Codacons<sup>1</sup> e delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>2</sup>, in data 28 dicembre 2021 è stato avviato, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS12247 nei confronti di Volkswagen Group Italia S.p.A., in relazione alla possibile ommissività ed ingannevolezza delle modalità di presentazione, sui siti *Internet* del professionista, del costo da sostenere per acquistare mediante finanziamento le auto pubblicizzate. Al primo contatto, il professionista enfatizzava, infatti, soltanto il conveniente importo della rata, relegando informazioni essenziali (l'entità dell'anticipo e della maxirata finale o *Valore Futuro Garantito*, il numero di rate, ecc.) in sezioni di non agevole lettura, il cui contenuto poteva essere visionato solo a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (il *click* su uno o più *link*, l'apertura di sezioni contenenti le "Note Legali" - poste talvolta nel *footer* delle pagine dedicate ai modelli -, lo scorrimento di una pagina fino in fondo per giungere ad esempi in caratteri minuti, l'ingrandimento dei caratteri).

5. In data 24 gennaio 2022 la comunicazione di avvio è stata trasmessa a Codacons.

6. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e a una successiva richiesta e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con note pervenute nelle date del 10 e 11 gennaio 2022, 11 e 14 marzo 2022 e 8 giugno 2022<sup>3</sup>.

7. In data 10 febbraio 2022, il professionista ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> [Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.]

<sup>2</sup> [Cfr. doc. 3 del fascicolo istruttorio.]

<sup>3</sup> [Cfr. docc. 9, 10, 11, 12 e 19 del fascicolo istruttorio.]

<sup>4</sup> [Cfr. docc. 9 del fascicolo istruttorio.]

8. In data 27 aprile 2022 è stata comunicata a VGI la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento<sup>5</sup>. In data 17 maggio 2022 tale proroga è stata comunicata a Codacons<sup>6</sup>.

9. In data 30 maggio 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>7</sup>.

10. In data 13 luglio 2022 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

11. L'associazione Codacons non ha partecipato al procedimento.

### **III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

#### **III.2.1 Gli elementi acquisiti**

12. Nelle proprie memorie VGI ha sostenuto la correttezza del proprio operato, ritenendo che l'informazione fornita fosse comunque esaustiva, atteso che "la modalità di fruizione dei siti internet è normalmente di natura "statica" e "riflessiva": il consumatore che raggiunge una pagina internet di un marchio automobilistico ha, di norma, un'idea ben chiara della vettura che si intende acquistare e, rispetto ad eventuali promozioni ad essa collegate, approfondisce tutti gli elementi avendo a disposizione il tempo da dedicare alla navigazione delle pagine" e che le formule finanziarie oggetto della comunicazione di avvio sono utilizzate da VGI in Italia da oltre 8 anni.

Ciò nonostante, il professionista ha proceduto a modificare i siti oggetto della comunicazione di avvio. I nuovi siti sono stati posti *online* tra il 24 gennaio e il 7 febbraio 2022.

13. Il professionista ha inoltre fornito documentazione<sup>8</sup> dalla quale emerge che negli *spot* TV trasmessi nel corso del 2021 e a febbraio e marzo 2022 e nella pubblicità a stampa diffusa sui quotidiani nei primi mesi del 2022 le informazioni relative al numero di rate e all'importo dell'anticipo e della maxirata finale (c.d. Valore Futuro Garantito) erano comunicati contestualmente all'importo della rata e con adeguata evidenza grafica (cfr. figg. 1 e 2a e 2b).

**Fig. 1: esempio di pagina pubblicitaria pubblicata nel febbraio 2022**



**Fig. 2a: esempio di spot TV andato in onda nel marzo 2022**

<sup>5</sup> [Cfr. doc. 13 del fascicolo istruttorio.]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. 14 del fascicolo istruttorio.]

<sup>7</sup> [Cfr. docc. 15 e 16 del fascicolo istruttorio.]

<sup>8</sup> [Cfr. docc. 10 e 12 del fascicolo istruttorio.]



Fig. 2b: esempio di spot TV andato in onda nel novembre 2021



### III.2.2 Gli impegni proposti dal professionista

**14.** Come sopra indicato, il professionista ha presentato una proposta di impegni ("Impegni") in data 10 febbraio 2022, che è allegata al presente provvedimento e ne costituisce parte integrante. Gli Impegni hanno ad oggetto le misure di seguito descritte.

**15.** VGI "si impegna a mantenere in vigore e a continuare ad applicare le modalità di presentazione dei siti internet relativi ai singoli marchi [di seguito descritte e già implementate tra la fine di gennaio e l'inizio di febbraio 2022]. In particolare, quindi, in relazione alle offerte promozionali finanziarie che prevedono l'acquisto delle vetture mediante il pagamento di un anticipo, il pagamento di rate costanti ed il pagamento della rata finale, VGI esporrà nel medesimo campo visivo i seguenti elementi:

- 1) Importo rata mensile
- 2) TAN e TAEG
- 3) Importo dell'anticipo
- 4) Numero di rate mensili
- 5) Importo della (eventuale) rata finale

VGI si impegna a evidenziare le suddette informazioni, con la medesima evidenza grafica sopra descritta, anche nel caso in cui le promozioni venissero veicolate per il tramite di altri contenuti "digital" (quali banner, skin o post sui social)".

Inoltre, "[...]addove le offerte promozionali dovessero contenere ulteriori condizioni e/o limitazioni che possano impattare sul complesso dell'operazione economica, così come è stato fatto in passato VGI indicherà dette ulteriori condizioni e/o limitazioni con la medesima evidenza grafica sopra descritta".

**16.** Per quanto riguarda il sito <https://www.volkswagen.it/it.html>, le modifiche oggetto degli impegni di VGI, implementate dal 26 gennaio 2022, consistono:

(i) nella eliminazione dalla *homepage* del sito di riferimenti alle condizioni economiche delle offerte e delle promozioni, che potranno essere visionate in una pagina riepilogativa raggiungibile dal link "Scopri le promozioni di [gennaio]";  
(ii) nella modifica della pagina riepilogativa <https://promozioni.volkswagen.it/app/local/promozioni/> che mostra le vetture in promozione con l'offerta "Progetto Valore Volkswagen", in modo che, per ogni vettura, il consumatore può immediatamente apprezzare l'importo della rata mensile, TAN e TAEG, il numero di rate mensili, l'importo dell'anticipo, l'importo della (eventuale) rata finale, riportati con pari evidenza grafica (cfr. fig. 3).

**Fig. 3: esempio pagina di dettaglio delle promozioni Volkswagen**



(iii) nelle pagine di dettaglio relative ai singoli modelli (raggiungibili attraverso il link posto nella pagina riepilogativa) sono "indicate tutte le informazioni rilevanti ai fini dell'idonea percezione della formula finanziaria" (l'importo della rata mensile, TAN e TAEG, il numero di rate mensili, l'importo dell'anticipo, l'importo della (eventuale) rata finale), mentre nella "sezione delle note legali", poi, sono indicate ulteriori informazioni quali le spese di istruttoria, le spese di bollo o quelle di incasso delle singole rate mensili" (cfr. fig. 4).

**Fig. 4: Esempio di pagina dedicata alla promozione su un certo modello (Nuova Up!)**

**Progetto Valore Volkswagen da 159 € al mese**  
TAN 4,99% - TAEG 6,86%  
35 rate con anticipo 2.800 €  
Rata finale 6.775 €

Nuova up! move up! 5 porte 1.0 benzina 65 CV

Scegli la tua Nuova up! dopo 3 anni sei libero di restituirla, sostituirla con una nuova Volkswagen, continuando a beneficiare dei vantaggi di "Progetto Valore Volkswagen" oppure tenerla con la sicurezza del Valore Futuro Garantito pari alla rata finale.

[Note legali](#)

✓ Inclusa nel prezzo estensione di garanzia Extra Time 2 anni o fino a 80.000 Km

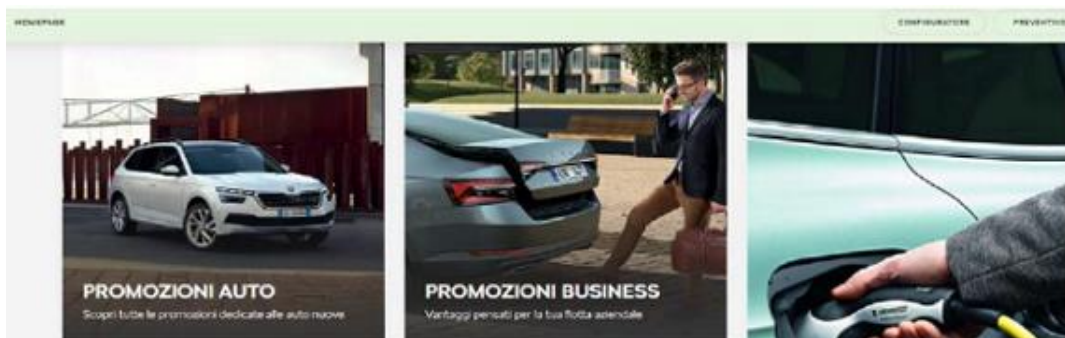
Equipaggiamenti di serie

- Cerchi in lega "Fortaleza" da 15"
- Letteratura di bordo in Italiano
- Videocamera per retromarcia "Rear"

17. Analoghe modifiche sono state apportate, a partire dal 24 gennaio 2022, sia alla *homepage*, sia alle pagine dedicate alle promozioni dei singoli modelli del sito <https://www.skoda-auto.it>. In particolare, il layout della sezione della *homepage* dedicata alle promozioni non contiene riferimenti alle eventuali condizioni di acquisto con finanziamento<sup>9</sup> e si presenta come nella fig.5.

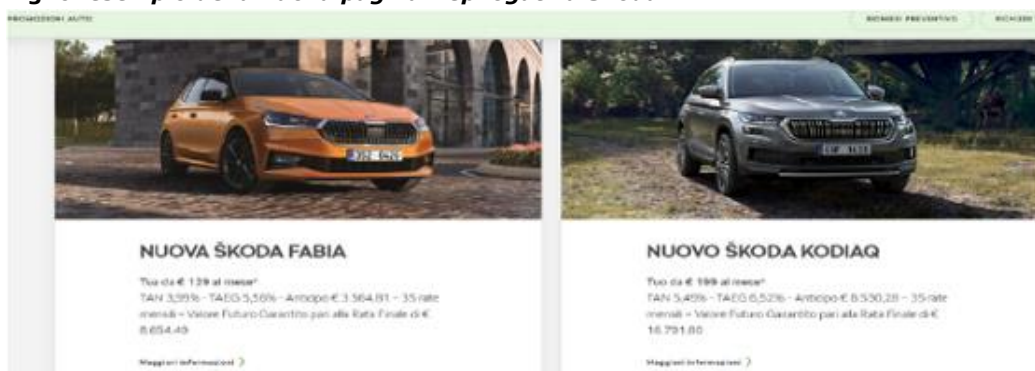
**Fig. 5: sezione "Promozioni" della homepage del sito <https://www.skoda-auto.it>**

<sup>9</sup> [Tali riferimenti sono assenti anche dalla pagina riepilogativa dei modelli disponibili (cfr. doc. 18). ]



18. Cliccando sulla figura "Promozioni Auto" si raggiunge la pagina riepilogativa <https://www.skoda-auto.it/promozioni/promo-auto> che mostra le vetture in promozione con l'offerta "Skoda Clever Value". Per ciascuna vettura sono contestualmente riportati, con pari evidenza grafica, l'importo della rata mensile, TAN e TAEG, il numero di rate mensili, l'importo dell'anticipo, l'importo della (eventuale) rata finale (fig. 6).

**Fig. 6: esempio della nuova pagina riepilogativa Škoda**



19. Seguendo il *link* "maggiori informazioni" si giunge ad una pagina di dettaglio nella quale sono immediatamente riportate, in modo contestuale e con pari evidenza grafica, tutte le informazioni rilevanti circa le caratteristiche dell'acquisto con finanziamento. Nella sezione delle "note legali", poi, sono indicate ulteriori informazioni quali le spese di istruttoria, le spese di bollo o quelle di incasso delle singole rate mensili.

20. Le modifiche al sito <https://www.seat-italia.it/> oggetto degli Impegni sono state implementate a partire dal 7 febbraio 2022 e sono le seguenti.

21. Il *layout* della *homepage* prevede che siano fornite, contestualmente e con pari evidenza grafica, le informazioni circa l'importo della rata mensile, TAN e TAEG, il numero di rate mensili, l'importo dell'anticipo e della rata finale per il modello promosso nello *slider* che apre la *homepage*. Per le promozioni sugli altri modelli della gamma SEAT si rimanda invece alle pagine di dettaglio, attraverso il *link* "Promozioni" (fig. 7).

**Fig. 7: nuova homepage del sito [www.seat-italia.it](http://www.seat-italia.it)**

**Nuova SEAT Arona a metano.**

Tua da 130€ al mese, TAN 3,99% TAEG 5,27%, Anticipo 3.974€, 35 Rate, Rate Finale 11.202€.

[Scopri di più](#)



## La gamma SEAT

			
Nuova Ibiza	Nuova Arona	Nuova Leon	Nuova Leon Sportstourer
<a href="#">Configurala &gt;</a> <a href="#">Promozioni &gt;</a>	<a href="#">Configurala &gt;</a> <a href="#">Promozioni &gt;</a>	<a href="#">Configurala &gt;</a> <a href="#">Promozioni &gt;</a>	<a href="#">Configurala &gt;</a> <a href="#">Promozioni &gt;</a>

22. All'inizio della pagina di dettaglio del modello sono riportati, contestualmente e con pari evidenza grafica, l'importo della rata mensile, TAN e TAEG, il numero di rate mensili, l'importo dell'anticipo, l'importo della (eventuale) rata finale (fig. 8a). Nel prosieguo della pagina, sono illustrate le differenti versioni del modello in promozione; per ciascuna di esse, prima delle dotazioni, sono ripetute, con pari evidenza grafica, le informazioni rilevanti sul finanziamento (fig. 8b).

**Fig. 8: esempio di pagina di dettaglio di un modello SEAT in promozione**

Promozioni di febbraio



**Nuova SEAT Ibiza**

Tua da 149€ al mese nella versione FR, TAN 3,99% - TAEG 5,38%, Anticipo 3.387€, 35 rate, Rate Finale 9.859€.

[Scopri anche di meno.](#)



(8a)

<p><b>Nuova Ibiza FR MPI</b></p>  <p>Tua a 149€ /mese TAN 3,99%, TAEG 5,38% 35 rate con anticipo 3.387 € Rate Finale 9.859 €</p>	<p><b>Nuova Ibiza FR TGI a metano</b></p>  <p>Tua a 149€ /mese TAN 3,99%, TAEG 5,28% 35 rate con anticipo 3.995 € Rate Finale 11.201 €</p>
---	--

(8b)

23. Anche in questo caso, nella sezione delle "note legali", poi, sono riportate ulteriori informazioni sui costi aggiuntivi collegati al finanziamento (spese di istruttoria, le spese di bollo e di incasso ecc.).

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**24.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione quali un sito *Internet*, in data 13 giugno 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**25.** Con parere pervenuto in data 13 luglio 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, l'utilizzo di *internet* da parte di Volkswagen Group Italia S.p.A. risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale del mezzo di comunicazione citato.

#### **V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**26.** Il finanziamento rappresenta una delle più diffuse modalità di acquisto delle autovetture nuove. Nel tempo, ai finanziamenti tradizionali caratterizzati da una lunga durata e da un anticipo di importo variabile si sono affiancati i finanziamenti c.d. con maxirata finale, dove gran parte dell'esborso si concentra nell'anticipo e nella maxirata finale<sup>10</sup> e il pagamento rateale si riduce a 24-48 mesi.

**27.** Tali proposte presentano una intrinseca complessità dovuta alla presenza di differenti elementi (anticipo, un numero di rate mensili, maxirata finale/valore di riscatto), che permettono molteplici strutturazioni dei pagamenti nel tempo.

Solo la conoscenza contestuale di tutti gli elementi essenziali dell'offerta può permettere di acquisire una piena consapevolezza dell'impegno finanziario richiesto e della sua distribuzione nel tempo, elemento quest'ultimo fondamentale per giudicarne la compatibilità con i propri flussi reddituali e la propria capacità di risparmio.

**28.** Il presente provvedimento muove quindi dall'esigenza di contrastare la prassi corrente del settore automobilistico che enfatizza al primo contatto il contenuto importo della rata mensile oppure un prezzo che non comprende oneri finanziari o spese.

Tale prospettazione fa leva su un elemento che può essere considerato secondario nell'economia complessiva dei pagamenti previsti nelle offerte con maxirata finale. Analogamente la rappresentazione di un prezzo di acquisto non inclusivo di altri oneri o spese allietta il consumatore sulla convenienza di un'offerta che è ben più onerosa di quanto appaia.

**29.** Alla luce della *ratio* dell'intervento istruttorio nel settore, gli impegni presentati e in parte già attuati dal professionista appaiono proporzionati ai delineati obiettivi e idonei alla rimozione della possibile infrazione, in quanto volti a consentire al consumatore di apprezzare, fin dal primo contatto con le condizioni economiche dell'offerta<sup>11</sup>, l'entità dell'impegno economico richiesto e la sua distribuzione nel tempo.

**30.** Infatti, la concentrazione in un unico riquadro visivo di tutte le informazioni economiche rilevanti<sup>12</sup>, veicolate in modo chiaro e con adeguata evidenza grafica, permette al consumatore di calcolare con semplici operazioni aritmetiche il costo della vettura e comprenderne le modalità di pagamento nel tempo.

**31.** Gli Impegni proposti rappresentano dunque un significativo miglioramento della comunicazione relativa alle condizioni di finanziamento sui siti dedicati ai marchi del professionista, in quanto riducono l'asimmetria informativa e assicurano condizioni di offerta trasparenti e immediatamente comprensibili.

**32.** Appare apprezzabile la circostanza che il professionista abbia proposto misure che vanno oltre il perimetro delle contestazioni mosse in avvio, avendo previsto l'estensione degli Impegni alle altre forme di comunicazione via *internet* (*banner*, *skin* e *social media*) e a qualsiasi condizione o limitazione dovesse accompagnare le offerte.

Peraltro, i principi che informano gli Impegni risultano già applicati nelle comunicazioni sul mezzo televisivo e sulla stampa quotidiana.

**33.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Volkswagen Group Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Volkswagen Group Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

---

<sup>10</sup> [La maxirata finale corrisponde generalmente al c.d. "valore futuro garantito" dell'automobile a quel momento (al lordo di eventuali danni). Oltre al suo versamento per l'acquisto a titolo definitivo dell'auto, sono spesso previste altre opzioni, che vanno dal rifinanziamento al suo utilizzo per l'acquisto di un'auto nuova del medesimo produttore. ]

<sup>11</sup> [Tale riquadro sarà posto nelle pagine di riepilogo delle promozioni dei marchi Volkswagen e Škoda e nella homepage del sito del marchio SEAT e verrà inoltre riproposto nelle pagine di dettaglio dei singoli modelli e versioni in promozione su tutti e tre i siti, in modo da assicurare una adeguata informazione del consumatore qualsiasi sia il percorso seguito per giungere alla pagina di dettaglio della promozione sul modello di interesse.]

<sup>12</sup> [L'entità dell'anticipo, il numero e l'importo mensile delle singole rate, l'entità del versamento finale (maxirata finale), il TAN e il TAEG.]

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Volkswagen Group Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti in data 10 febbraio 2022, come descritti nel Formulário allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Volkswagen Group Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*